

INSTRUÇÕES SOBRE RECLAMAÇÕES

**O CLIENTE PODE FAZER RECLAMAÇÃO ATRAVÉS
DE: TELEFONE | E-MAIL | SITE | REDES SOCIAIS.**

Validação e investigação da Reclamação: Registro e avaliação se é procedente ou não:

Caso não seja procedente, no Plano de Ação é indicado que não é procedente.

Caso seja procedente, a Gerente da Qualidade designará uma equipe/colaborador para identificar as causas e tomar as ações apropriadas.

Para a designação da equipe/pessoa, é levado em consideração os conhecimentos e competências necessárias para uma análise adequada, assim como a imparcialidade e o não envolvimento na atividade original em questão.

Após a definição da procedência da reclamação e durante o processo de tratamento da mesma, o reclamante é informado sobre o progresso da investigação e ações tomadas, sempre que possível.